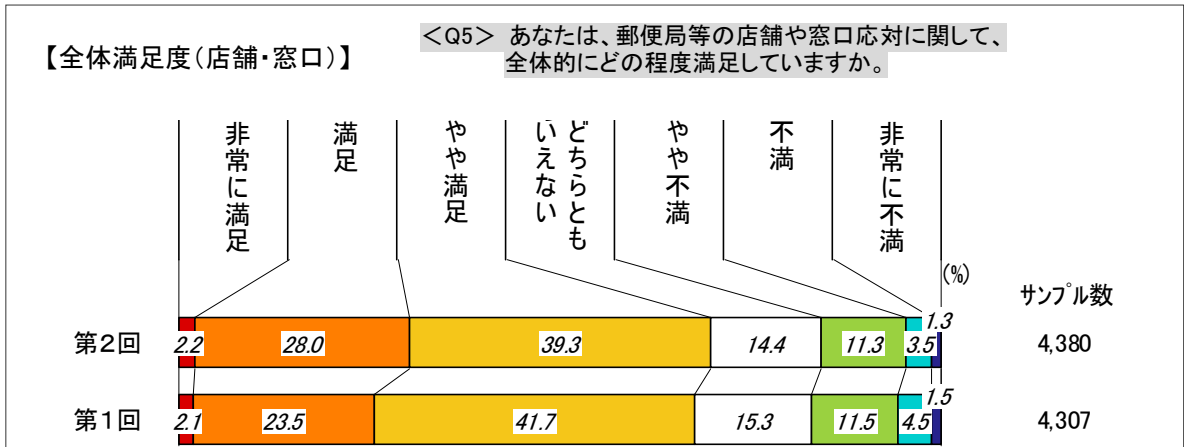


第2回「日本郵政グループ顧客満足度調査」結果のポイント

■ 第1回調査同様、郵便局等への満足度が不満足度を大きく上回りました。

(満足：69.5%、不満：16.1%) 第1回(満足：67.3%、不満：17.5%)



◇ 個別の評価では、不満足度が満足度を上回るものもあります。 <Q4>

《満足度が高いベスト3》

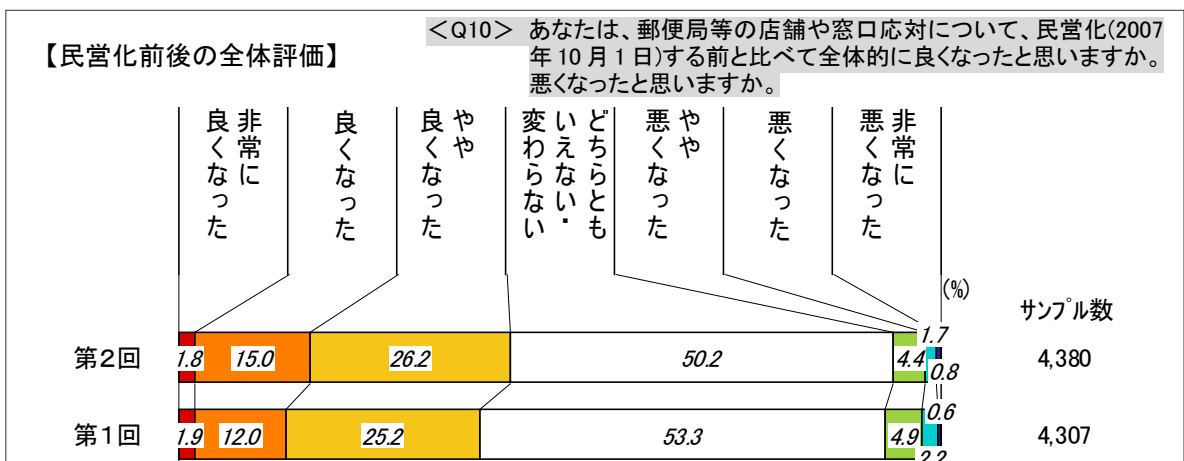
- ・ 「いらっしゃいませ」などのあいさつ (満足：73.2%、不満：7.7%) (満足：69.6%、不満：8.6%)
- ・ 店舗の場所の便利さ (満足：71.4%、不満：12.2%) (満足：69.4%、不満：12.7%)
- ・ 礼儀正しくキビキビした対応 (満足：67.7%、不満：11.2%) (満足：63.4%、不満：14.4%)

《不満足度が高いワースト3》

- ・ ATMの台数 (不満：50.2%、満足：25.4%) (不満：53.8%、満足：22.7%)
- ・ 駐車場の広さ (不満：46.3%、満足：19.6%) (不満：47.3%、満足：18.3%)
- ・ 営業時間の長さ (不満：35.0%、満足：33.8%) (不満：36.9%、満足：31.3%)

■ 民営化前後の比較でも、郵便局等は、「良くなった」が「悪くなった」を上回りました。

(良くなった：43.0%、悪くなった：6.9%) 第1回(良くなった：39.1%、悪くなった：7.7%)

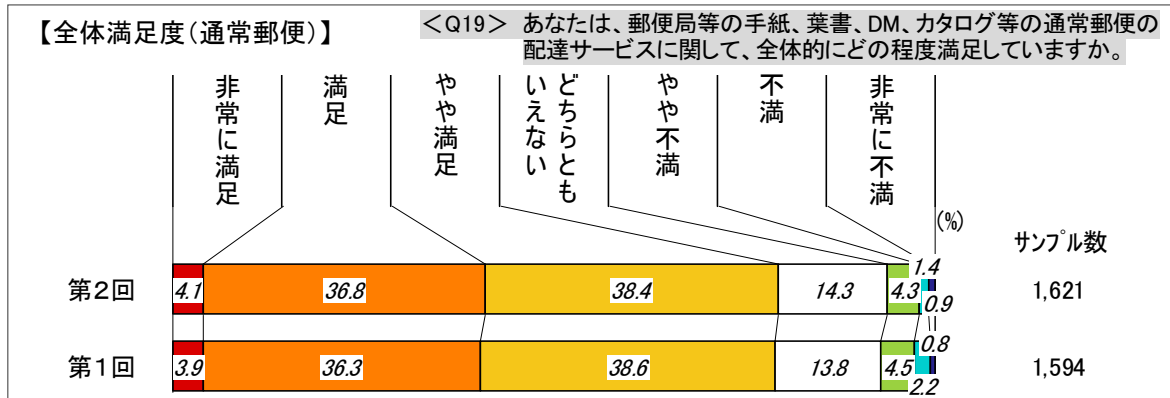


◇ 民営化前後の個別の比較では、接客に関する評価は高くなりました。 <Q9>

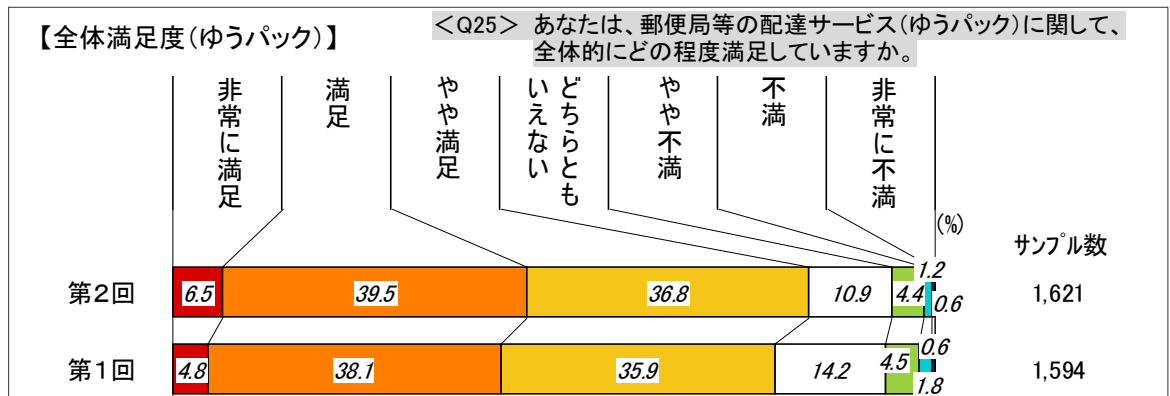
- ・ 「いらっしゃいませ」などのあいさつ (良くなった：50.6%、悪くなった：1.9%) (良くなった：44.5%、悪くなった：1.3%)
- ・ 礼儀正しくキビキビした対応 (良くなった：45.7%、悪くなった：2.6%) (良くなった：40.1%、悪くなった：2.1%)
- ・ 笑顔で親しみやすい対応 (良くなった：45.3%、悪くなった：2.9%) (良くなった：38.4%、悪くなった：2.3%)

■ 郵便・銀行・保険の各サービスへのお客さまの満足度は、不満足度を大きく上回りました。

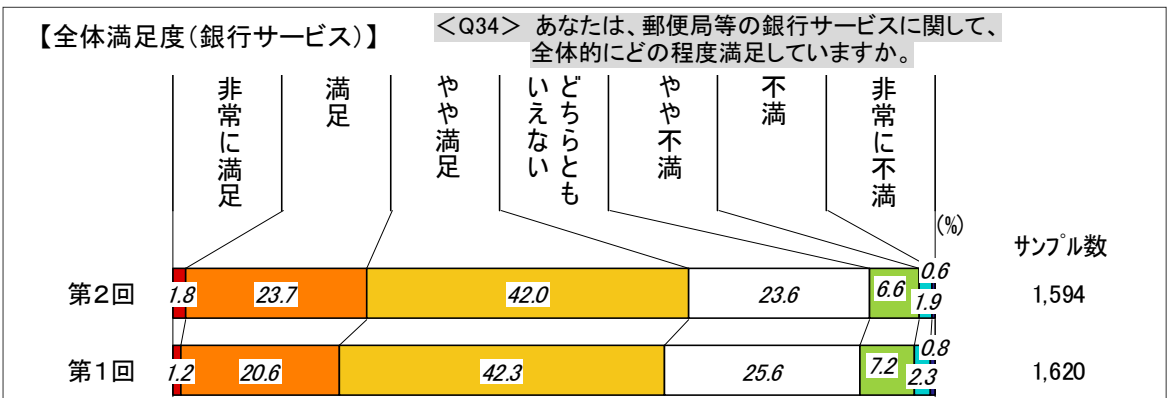
◇ 郵便サービス（満足：79.3%、不満：6.6%） 第1回（満足：78.8%、不満：7.5%）



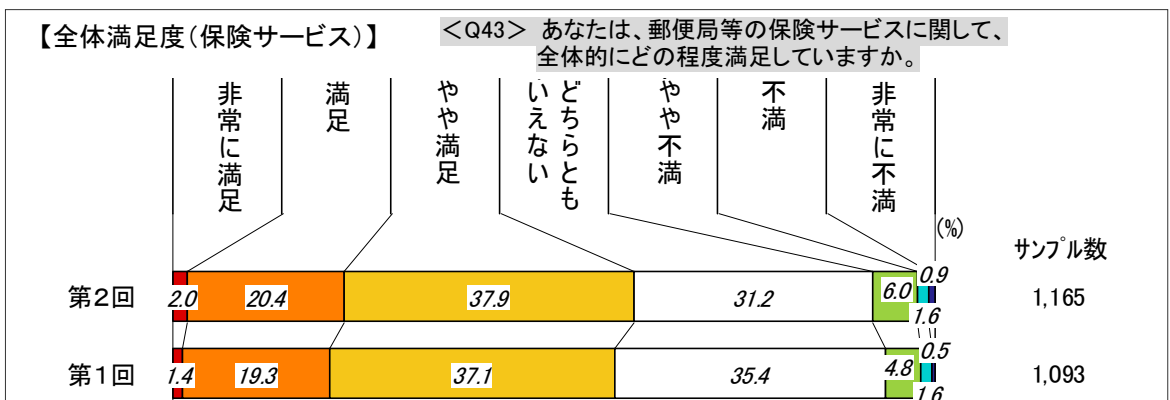
◇ ゆうパック（満足：82.8%、不満：6.2%） 第1回（満足：78.8%、不満：6.9%）



◇ 銀行サービス（満足：67.5%、不満：9.1%） 第1回（満足：64.1%、不満：10.3%）

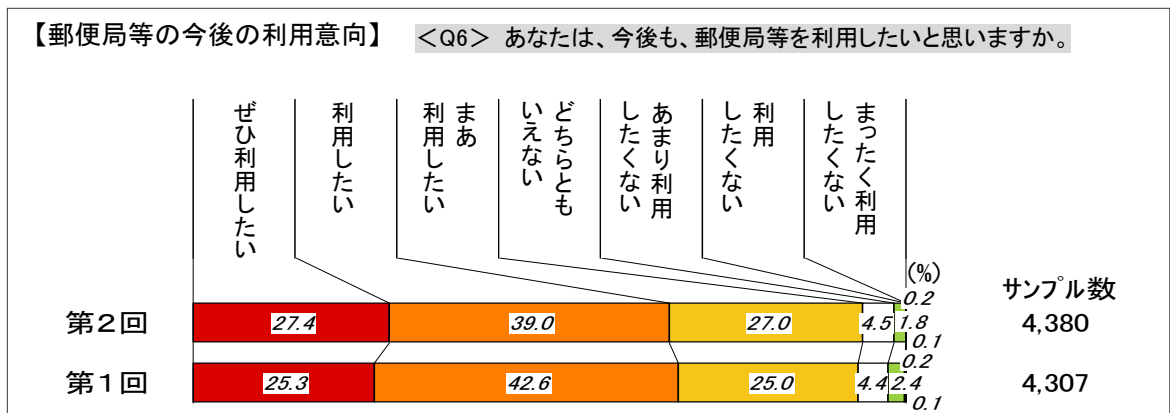


◇ 保険サービス（満足：60.3%、不満：8.5%） 第1回（満足：57.8%、不満：6.9%）



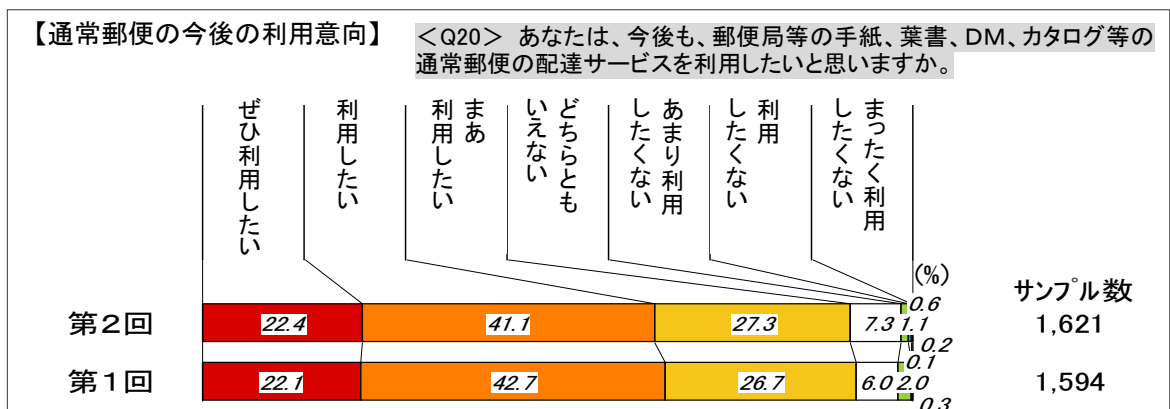
■ 今後のお客さまの利用意向と利用したい理由(ベスト3)

◇ 郵便局等 (利用したい: 93.4%、したくない: 2.1%) 第1回(利用したい: 92.9%、したくない: 2.7%)



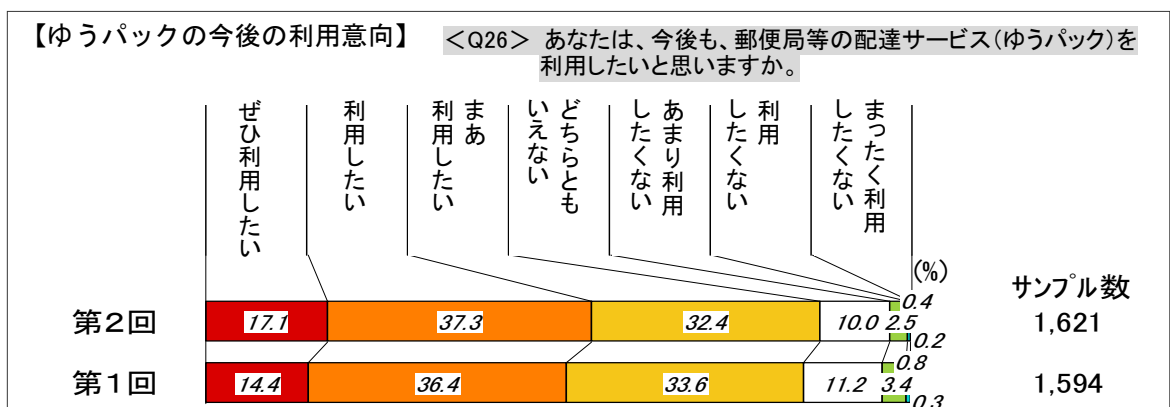
◇ 利用したい理由 : 店舗の場所が便利/通いなれている/信頼・安心できる <Q7>

◇ 郵便サービス (利用したい: 90.8%、したくない: 1.9%) 第1回(利用したい: 91.5%、したくない: 2.4%)



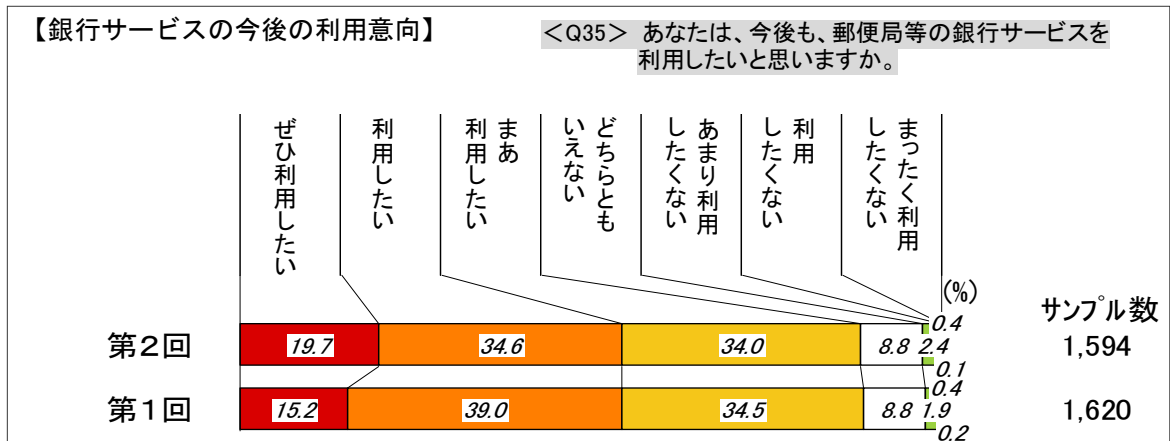
◇ 利用したい理由 : 全国どこでも利用/郵便局等・ポストが身近/確実に届く <Q21>

◇ ゆうパック (利用したい: 86.8%、したくない: 3.1%) 第1回(利用したい: 84.4%、したくない: 4.5%)



◇ 利用したい理由 : 全国どこでも利用/確実に届く/早く届く <Q27>

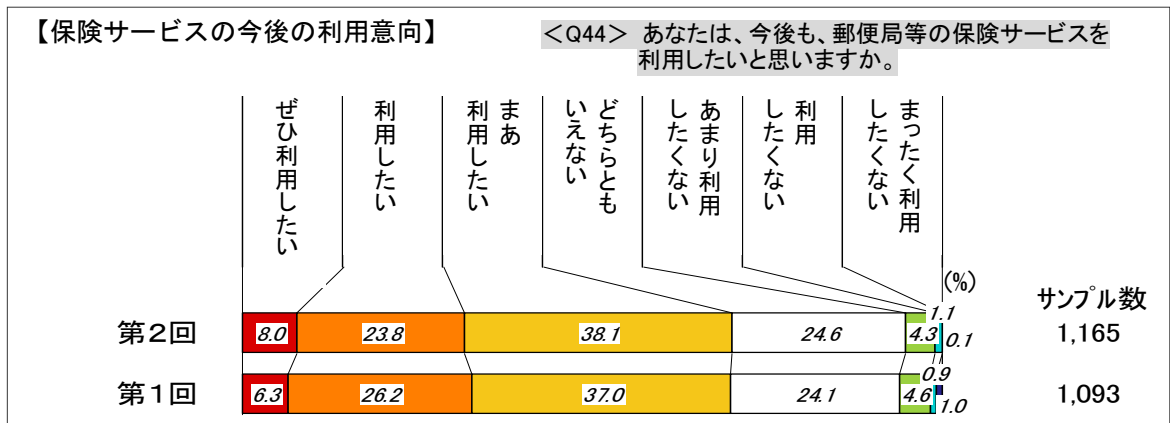
◇ 銀行サービス（利用したい：88.3%、したくない：2.9%）第1回（利用したい：88.7%、したくない：2.5%）



◇ 利用したい理由：全国どこでも利用／店舗が身近／手数料が安い

<Q36>

◇ 保険サービス（利用したい：69.9%、したくない：5.5%）第1回（利用したい：69.5%、したくない：6.5%）

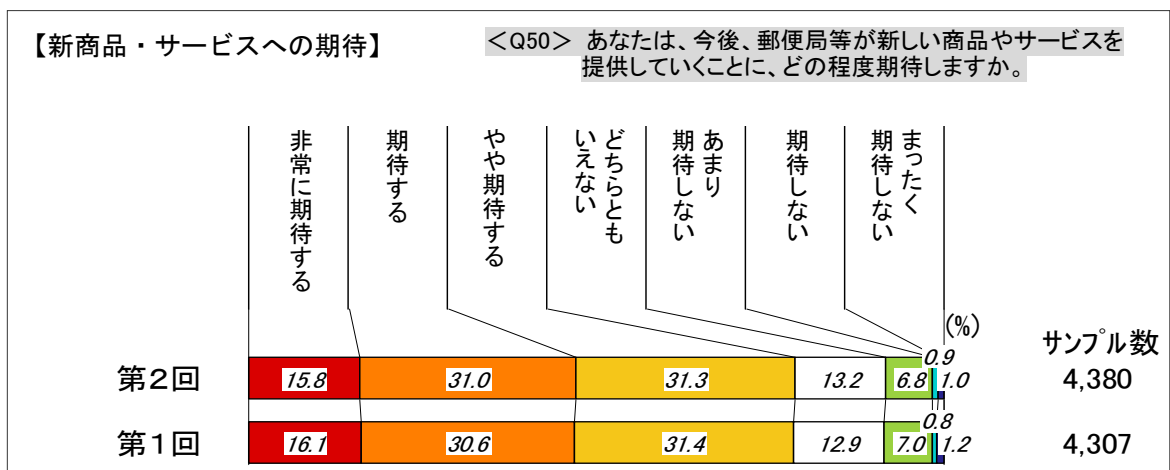


◇ 利用したい理由：店舗が身近／全国どこでも利用／経営が安定して安心

<Q45>

■ 郵便局等への期待について、「期待する」が「期待しない」を大きく上回りました。

（期待する：78.1%、期待しない：8.7%）第1回（期待する：78.1%、期待しない：9.0%）



◇ 今後、期待する商品・サービス(ベスト3)

・ 郵便系

<Q53>

- ① 「ゆうパック」(現在実施しているもの)
(期待する:84.1%、期待しない:3.9%)
- ② 「EXPACK(エクスパック)500」(現在実施しているもの)
(期待する:71.4%、期待しない:6.2%)
- ③ 「ゆうメール」(旧 冊子小包)(現在実施しているもの)
(期待する:64.9%、期待しない:7.1%)

・ 銀行系

<Q54>

- ① 「他の金融機関への振込み」(現在実施しているもの)
(期待する:62.8%、期待しない:12.3%)
- ② 「定額・定期貯金の限度額の廃止」(現在実施していないもの)
(期待する:51.9%、期待しない:13.2%)
- ③ 「通常貯金の限度額の廃止」(現在実施していないもの)
(期待する:51.5%、期待しない:13.5%)

・ 保険系

<Q55>

- ① 「医療保険(がん保険及び引受条件緩和型医療保険)」(現在実施しているもの)
(期待する:43.9%、期待しない:16.7%)
- ② 「医療保障の限度額の引き上げ又は廃止」(現在実施していないもの)
(期待する:37.7%、期待しない:14.6%)
- ③ 「死亡保障の限度額の引き上げ又は廃止」(現在実施していないもの)
(期待する:35.7%、期待しない:15.3%)

・ 生活系

<Q56>

- ① 「住民票等の交付、バス利用券の交付、ごみ袋等の販売サービス」(現在実施しているもの)
(期待する:62.0%、期待しない:10.9%)
- ② 「ふるさと小包など食品中心のカタログ販売(通信販売)」(現在実施しているもの)
(期待する:51.2%、期待しない:18.2%)
- ③ 「通年ギフトカタログ(通信販売)」(現在実施しているもの)
(期待する:44.4%、期待しない:19.9%)